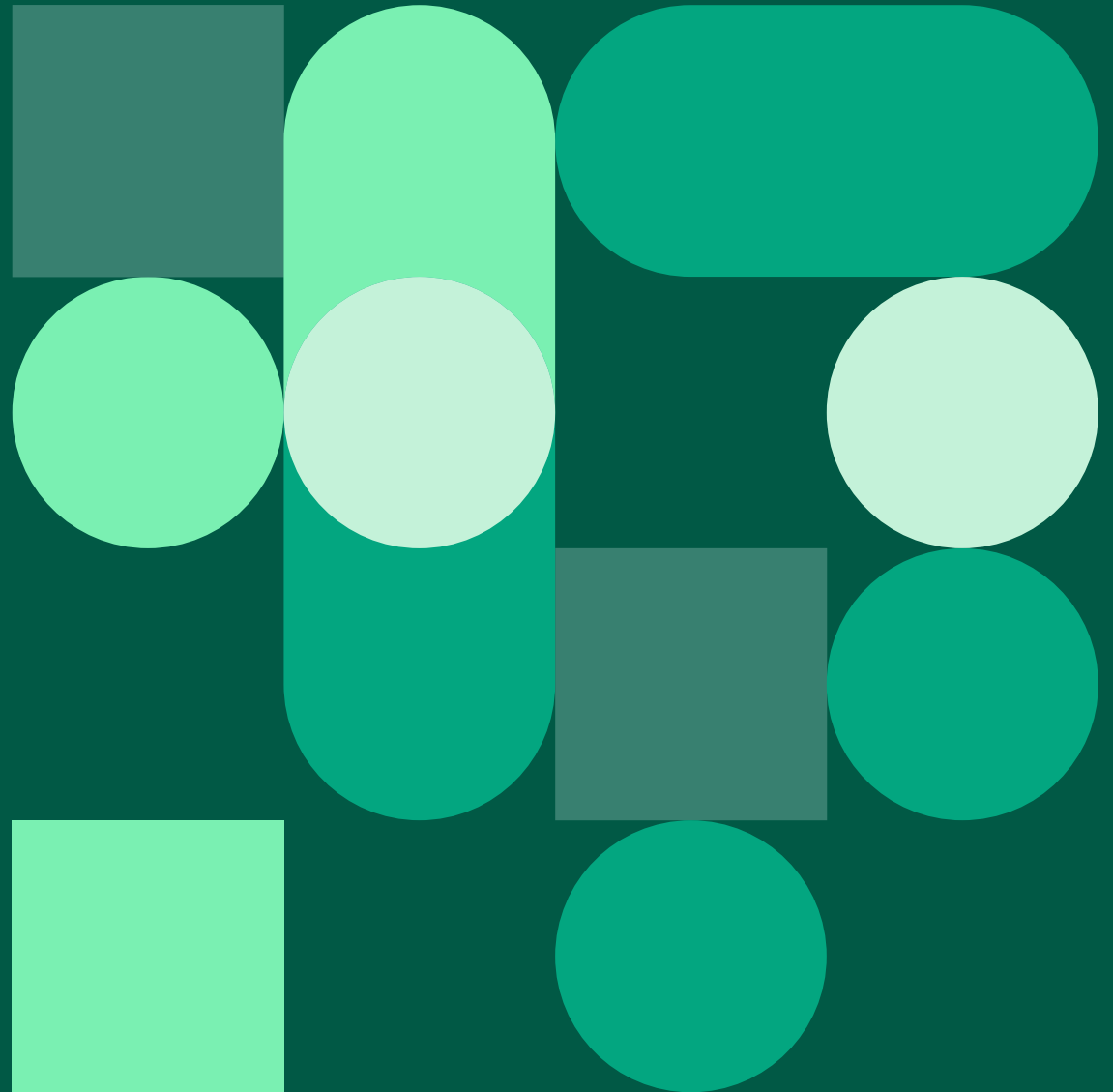


Kontaktkonferanse 2022 IKA Hordaland

Tjenesteutvikling i Norsk helsenett (NHN)

Vilde Ronge, avdelingsdirektør
dokumentasjonsforvaltning

09.06.2022

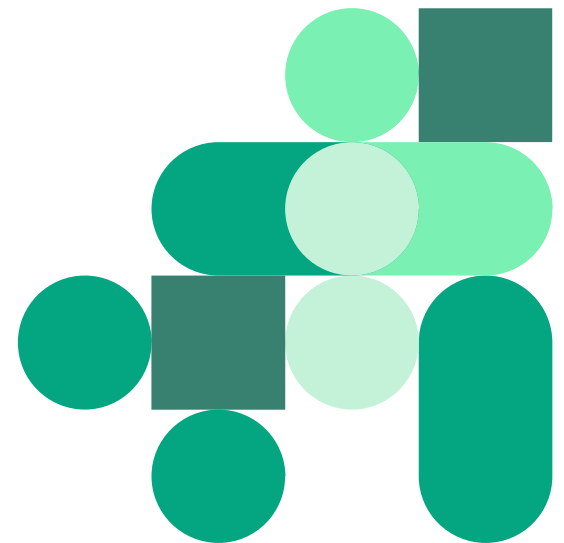






Refleksjon etter filmen

Papir
Arkiv
Tjenesteutvikling



Agenda

- 01 Om NHN og felles tjenestesenter
- 02 Dokumentasjonsforvaltning - fra idé til konsept til realitet
- 03 Tjenesteutvikling - folk
- 04 Tjenesteutvikling - leveranser og prosesser
- 05 Tjenesteutvikling - teknologi
- 06 Konklusjon?

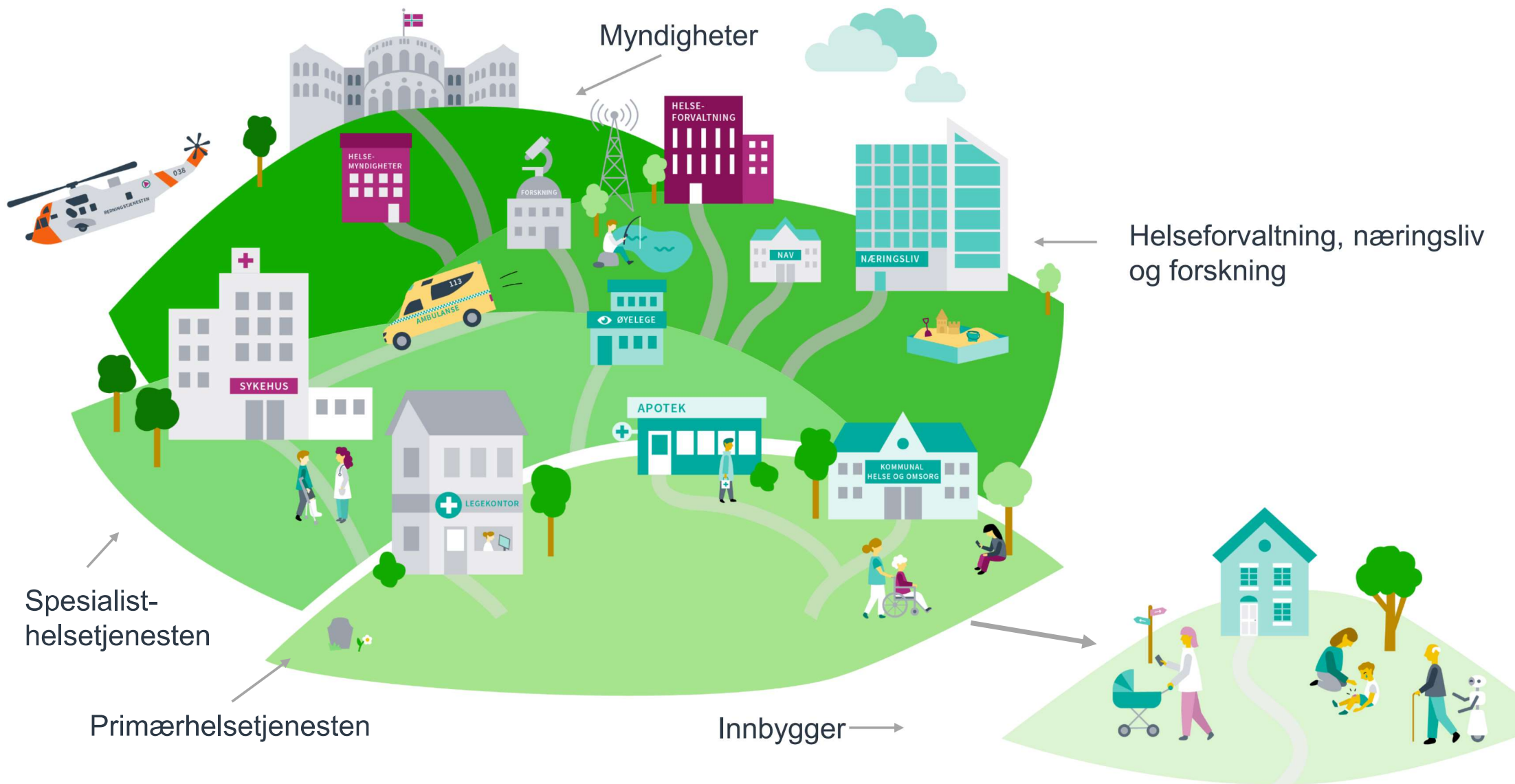
Om NHN og felles tjenestesenter



Vi knytter Helse-Norge sammen.



Om NHN og felles tjenestесenter



Felles tjenestesenter

Hvem er kundene våre?

LEGEMIDDELVERKET

Sikrer at befolkningen får likeverdig og rask tilgang til effektive legemidler.

HELSEDIREKTORATET

Jobber for å styrke befolkningens helse og utvikle gode helsetjenester.

FOLKEHELSEINSTITUTTET

Produserer, oppsummerer og kommuniserer kunnskap for å bidra til godt folkehelsearbeid og gode helse- og omsorgstjenester.

HELFO

Ivaretar rettighetene til helseaktører og privatpersoner og gir informasjon og veiledning om helsetjenester.

BIOTEKNOLOGIRÅDET

Gir råd om etisk bruk av bioteknologi på mennesker, dyr, planter og mikroorganismer.

ELDREOMBUDET

Fremmer eldres interesser på alle samfunnsområder og følger med på situasjonen for eldre.

HELSETILSYNET

Fører tilsyn med barnevern, sosial- og helsetjenestene.

NORSK PASIENTSKADEERSTATNING

Behandler erstatningskrav fra pasienter som mener de har fått en skade etter behandlingssvikt i helsetjenesten.

DIREKTORATET FOR STRÅLEVERN OG ATOMSIKKERHET

Arbeider for å redusere negative følger av stråling.

HELSEKLAGE

Ivaretar rettssikkerheten til brukere av og ansatte i helsetjenestene, og behandler klager på vedtak fra tolv instanser.

DIREKTORATET FOR E-HELSE

Styrker digitaliseringen i helse- og omsorgssektoren for å understøtte effektive og sammenhengende helse- og omsorgstjenester.

PASIENT OG BRUKEROMBUDET

Hjelper pasienter, brukere og pårørende med råd, veiledning og bistand i møte med helsetjenesten.

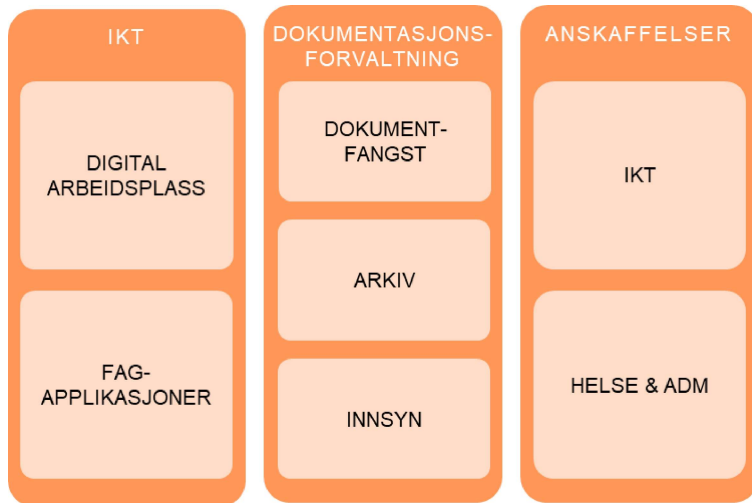
UNDERSØKELSESKOMMISSJONEN

Undersøker alvorlige hendelser og andre alvorlige forhold for å bedre sikkerheten til pasienter, brukere, pårørende og helsearbeidere.

Om NHN og felles tjenestesenter

Formål: Forenkle arbeidsdagen til helseforvaltningen slik at de kan samle seg om sitt samfunnsoppdrag.

Tjenester



- Vi skal forenkle hverdagen for helseforvaltningen gjennom å levere **trygge, effektive og profesjonelle tjenester og løsninger** innenfor områdene *IKT, anskaffelser og dokumentasjonsforvaltning*.
- Vi skal være **forutsigbare** i leveranser, kvalitet og kostnader og sørge for **helhetlige** leveranser på tvers av våre tjenesteområder.
- Vi skal bidra til et **tillitsbasert partnerskap** ved å være **gode og proaktive rådgivere** med relevante og verdiskapende tjenester.

Dokumentasjonsforvaltning – fra idé til konsept til realitet



Effektivisering og redusert ressursbruk

Tilrettelegging for større og mer robuste kompetansemiljøer

Kvalitets- og kompetanseheving i administrative tjenesteledd

Samfunnsmålene for konsernmodellen



Tidslinje

2017

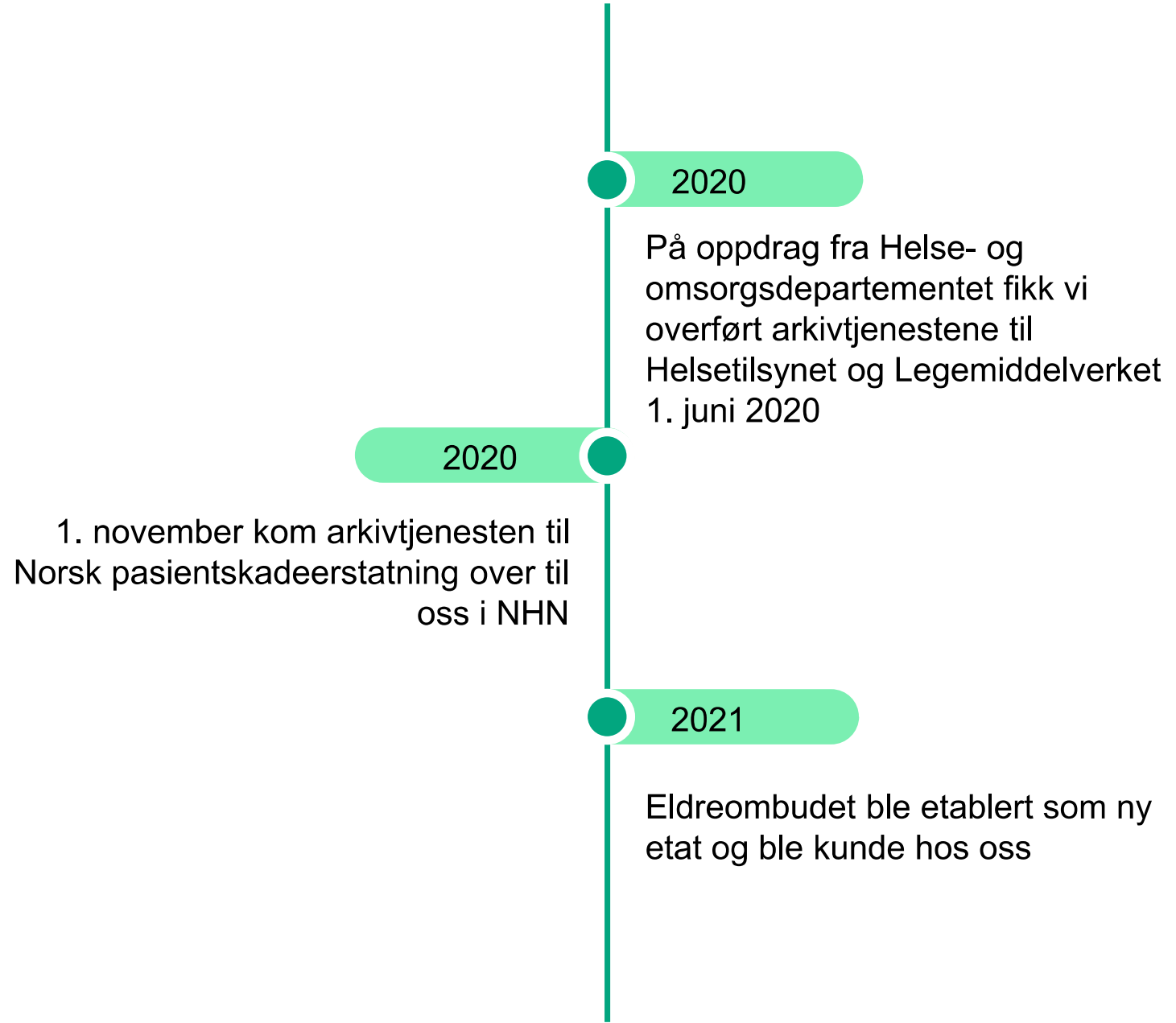
Konseptutredning for arkiv ble utarbeidet, etterfulgt av valg av konsept og rapport for etablering

2018

1. juni 2018 begynte vi å levere fysisk **postmottak** til alle etatene i helseforvaltningen og **fullservice arkiv** til Folkehelseinstituttet, Helsedirektoratet, Strålevernet, eHelse og Pasient- og brukerombudet

2019

Undersøkelseskommisjonen for helse- og omsorgstjenesten ble etablert som ny etat og ble kunde hos oss



2020

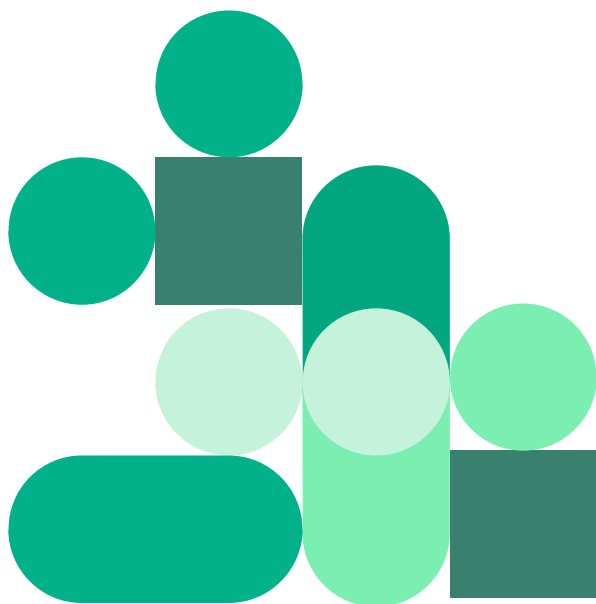
På oppdrag fra Helse- og omsorgsdepartementet fikk vi overført arkivtjenestene til Helsetilsynet og Legemiddelverket
1. juni 2020

2020

1. november kom arkivtjenesten til Norsk pasientskadeerstatning over til oss i NHN

2021

Eldreombudet ble etablert som ny etat og ble kunde hos oss



2022

Vi jobber nå på oppdrag fra Helse- og omsorgsdepartementet om å få overført arkivtjenesten fra Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten innen utløp av 2022

Dokumentasjonsforvaltning – fra idé til konsept til realitet

Vi og kundene våre

- Avdelingen består nå av ca 65 ansatte, de fleste av dem virksomhetsoverførte fra etatene
- Vi leverer dokumentasjonsforvaltning til 12 kunder inkludert Norsk helsenett selv
- Vi har ca 4500 sluttbrukere



Dokumentasjonsforvaltning Årsrapport 2021

Drift og produksjon

Journalføringer
+42%

0,38 mill
2020

0,5 mill
2021

44 kurs avholdt
Score gj.sn:
4,4 av 5

Automatisering
e-postmottak

KPI-rapportering

Rutiner
Confluence

Innsyns-
begjæringer

+25%

144 veiledninger
tilgjengeliggjort
for kunde i EVI

Gjennomsnittlig
journalføringstid for
opprinnelige kunder

-22%

3812 bruker støtte-
henvendelser
i EVI på 6 mnd

Kurs i AI

Felles utviklingsprosjekter

Systemforvalter-
tjeneste

Presedensbeslutning i regulatorisk
sandkasse

Tatt i bruk
EVI for
brukerstøtte

Prioritert tiltak for automatisering

Anbefalinger
om informasjons-
styring i M365

Anbefaling om
personaldokumentasjon

Rullet ut forenkling og
tilpasning av
dokumentasjonsprosesser

Tilrettelagt for at
interesserte kunder enkelt
kan ta i bruk eFormidling

Virksomhetsspesifikke utviklingsprosjekter

Tilsyn fra Arkivverket
hos DSA og FHI

Overtatt som
avtalepartner for
FHIs 360-løsning

Forbedret håndtering av
journalføringsplikt i NHN

Arkivplan
POBO

Pilot RPA
for NHN

eFormidling FHI

Automatisering
av innsynsmottak
FHI

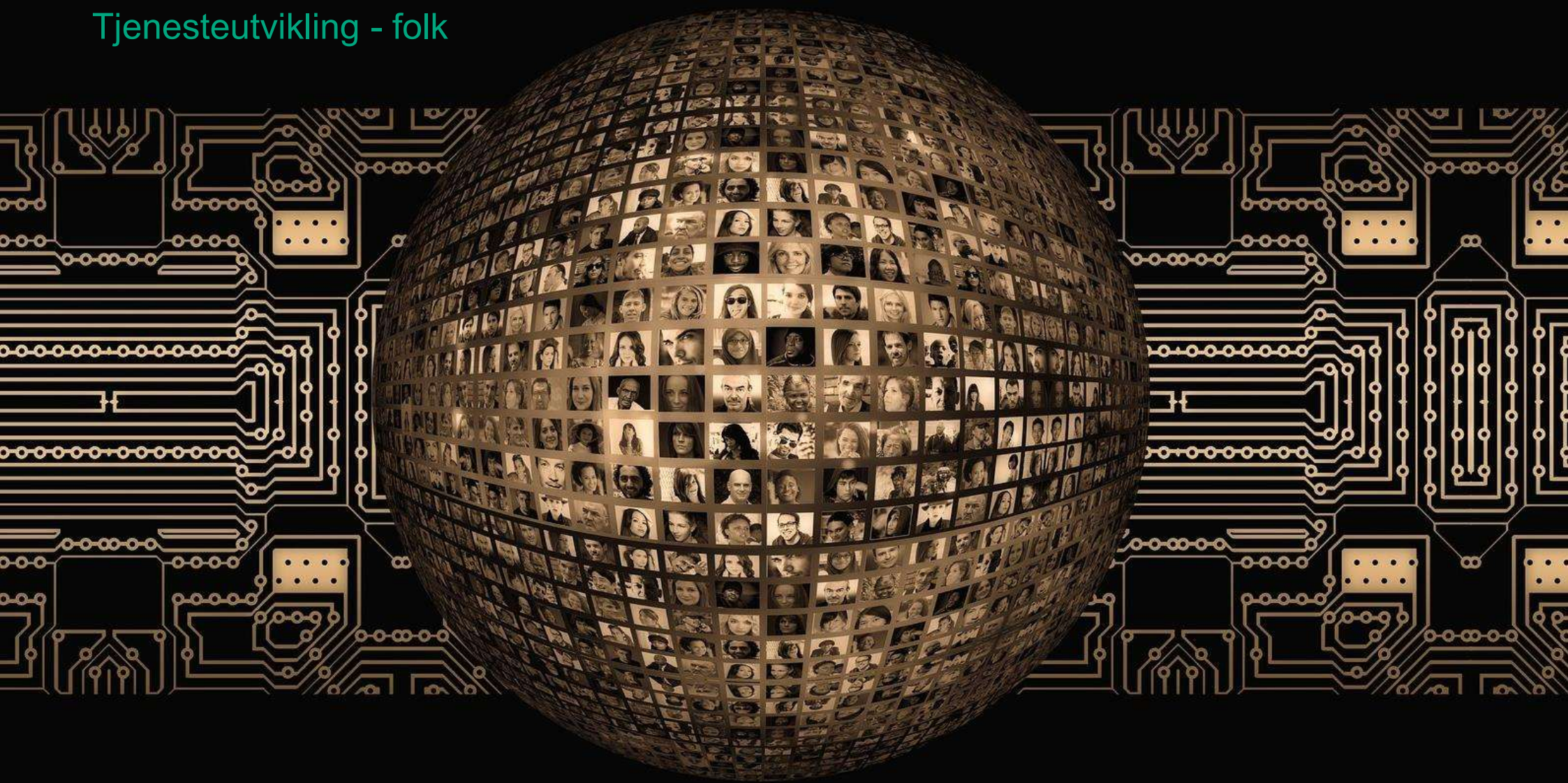
Avvikling av manuell behandling av
søknader til Kommunalt pasient- og
brukerregister for Hdir

Igang satt prosjekt for
etablering av arkivtjeneste
Helseklage

Strategisk retning

- Dokumentasjon er integrert i alle virksomhetsprosesser og skjer automatisk
- Dokumentasjon er en ressurs for hele virksomheten
- Standardisere, effektivisere og digitalisere dokumentasjonsforvaltning

Tjenesteutvikling - folk

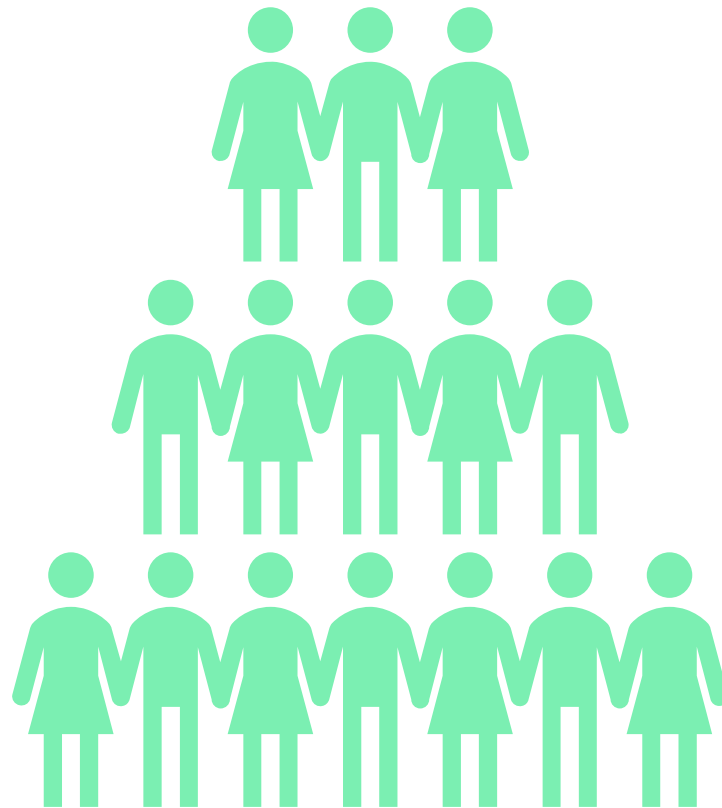


Tjenesteutvikling - folk

Hvem er vi, hva kan vi, hva må vi kunne?

1. Kompetanseutvikling

2. Kulturbygging





Kompetanseutvikling

Kompetansekartlegging

Oversikt over nivåer og gap

Kompetanseplan utarbeidet

Handler også om kulturbygging!

Kompetanseplan

Gjennomførte tiltak 2021

Tiltaksoversikt	Utfører	Form	Status
Brukerstøtteverktøyet EVI	Avdelingen	Digitalt kurs	Fire kurs gjennomført
Innebygget arkivering	Helseanalyse-plattformen	Innlegg på avdelingsmøte	Gjennomført
Presentasjonsteknikk	Kommunikasjon	Fysiske kurs	Fem kurs gjennomført
GDPR/personvern	Herbjørn Andresen, professor i arkivvitenskap OsloMet	Innlegg på avdelingsmøte	Gjennomført
AI (kunstig intelligens)	NTNU	Nettbasert	Mange i avdelingen har gjennomført kurset eller er i gang
ISO-standarder	Avdelingen	Innlegg på avdelingsmøte	Gjennomført
Offentleglova	Avdelingen	Innlegg på avdelingsmøte	Gjennomført

Årets kompetanseløft

Gjennomførte og planlagte tiltak 2022

Tiltaksoversikt	Utfører	Form	Status
Arkivkjerne	Avdelingen	Innlegg på avdelingsmøte	Gjennomført
Prosjektarbeid	Prosjektseksjonen	Fysisk kurs	Gjennomført
AI (kunstig intelligens)	Avdelingen	Innlegg på avdelingsmøte	Gjennomført
Personvern/Schrems	Personvernombudet i NHN	Innlegg på avdelingsmøte	Gjennomført
Servicekultur	Kommunikasjon	Fysisk kurs på avdelingsseminar	Gjennomført
Personvern/Schrems fortsetter	Personvernombudet i NHN	Fysisk workshop på avdelingsseminar	Planlagt 14. juni
Prosesskartlegging	Prosjektseksjonen	Innlegg på avdelingsmøte	Gjennomført
Innebygget arkivering	Ekstern om bacheloroppgave	Innlegg på avdelingsmøte	Planlagt i august
Office-produktene Excel, Word og Outlook	Avdelingen	Fysiske minikurs	Planlagt seks kurs i juni

Tjenesteutvikling - folk

Hils på noen kollegaer!

Daniel



Anne-Marie



Hou Jin



An abstract graphic design featuring a light gray background with various green and orange geometric shapes, icons, and lines. In the center, a dark green rounded rectangle contains the text "Tjenesteutvikling – leveranser og prosesser" in white. The background includes icons such as a hand, a cloud with an arrow, a person silhouette, a plus sign, a heart rate line, and various circles and rectangles in different shades of green and orange.

Tjenesteutvikling – leveranser og prosesser

Hva leverer vi, hva skal vi levere, hva må til?

1. Nullpunkt, nåsituasjon og modenhet
2. Beste praksis
3. KPIer = Key Performance Indicators



Forenkling og tilpasning av dokumentasjonsprosesser

I 2020 standardiserte vi alle tjenestelementene som inngår i tjenesten dokumentasjonsforvaltning

I 2021 rullet vi ut de standardiserte rutinene i syv kundeteam, i år fortsetter vi med tre til

For Helseklage har vi startet en prosess nå før virksomhetsoverføring slik at vi leverer etter standardiserte rutiner når de kommer over fra 2023

Tjenesteutvikling – leveranser og prosesser

Veikart styrende dokumenter

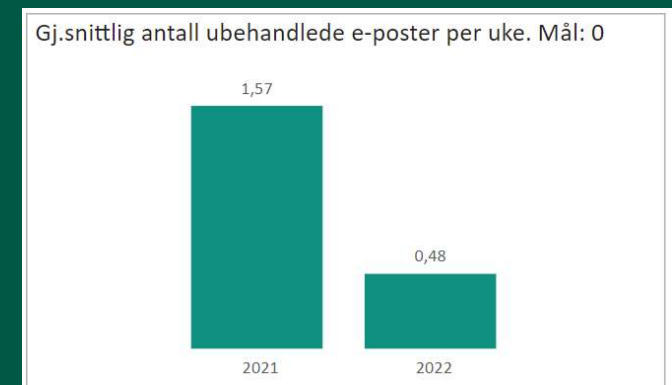
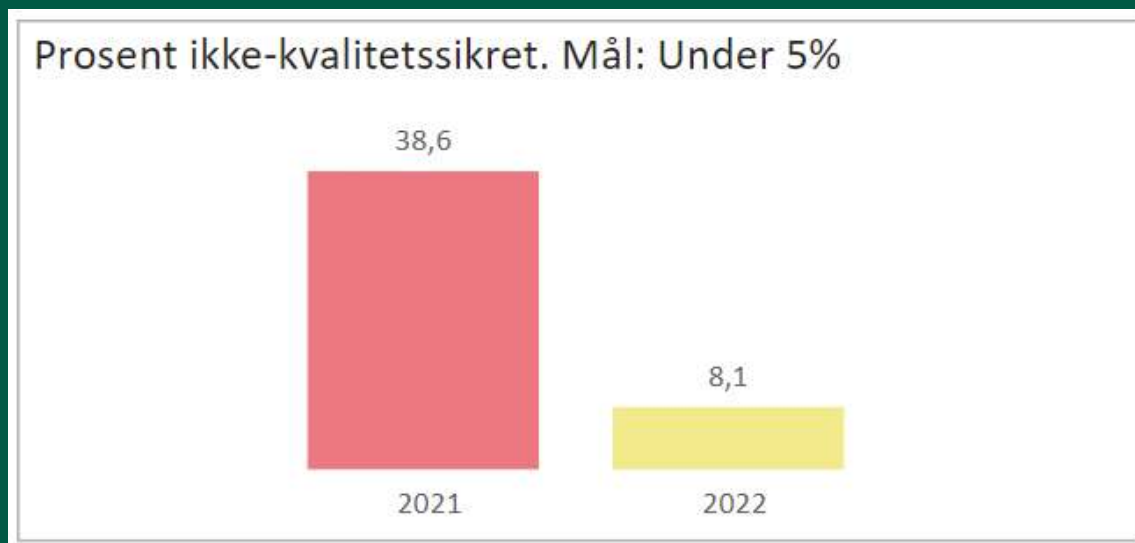
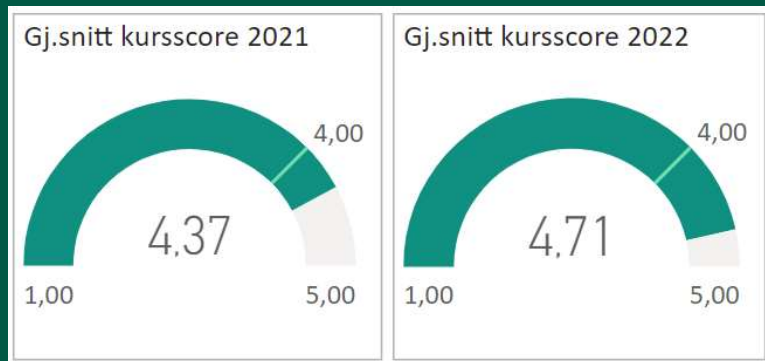
2020

2021

[illegible]

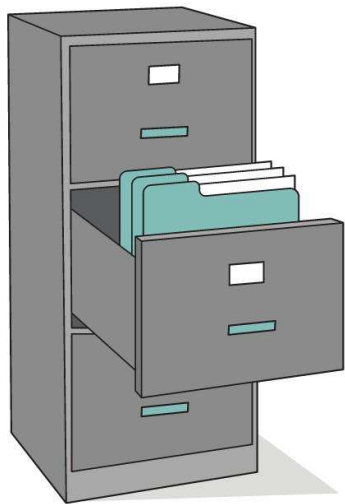
Totalt alle kunder 2021-22 (pr april)

Vi rapporterer på mange ulike KPler og flere kommer, det gjør også SLA*er for de ulike KPlene



*Service Level Agreement

Tjenesteutvikling teknologi

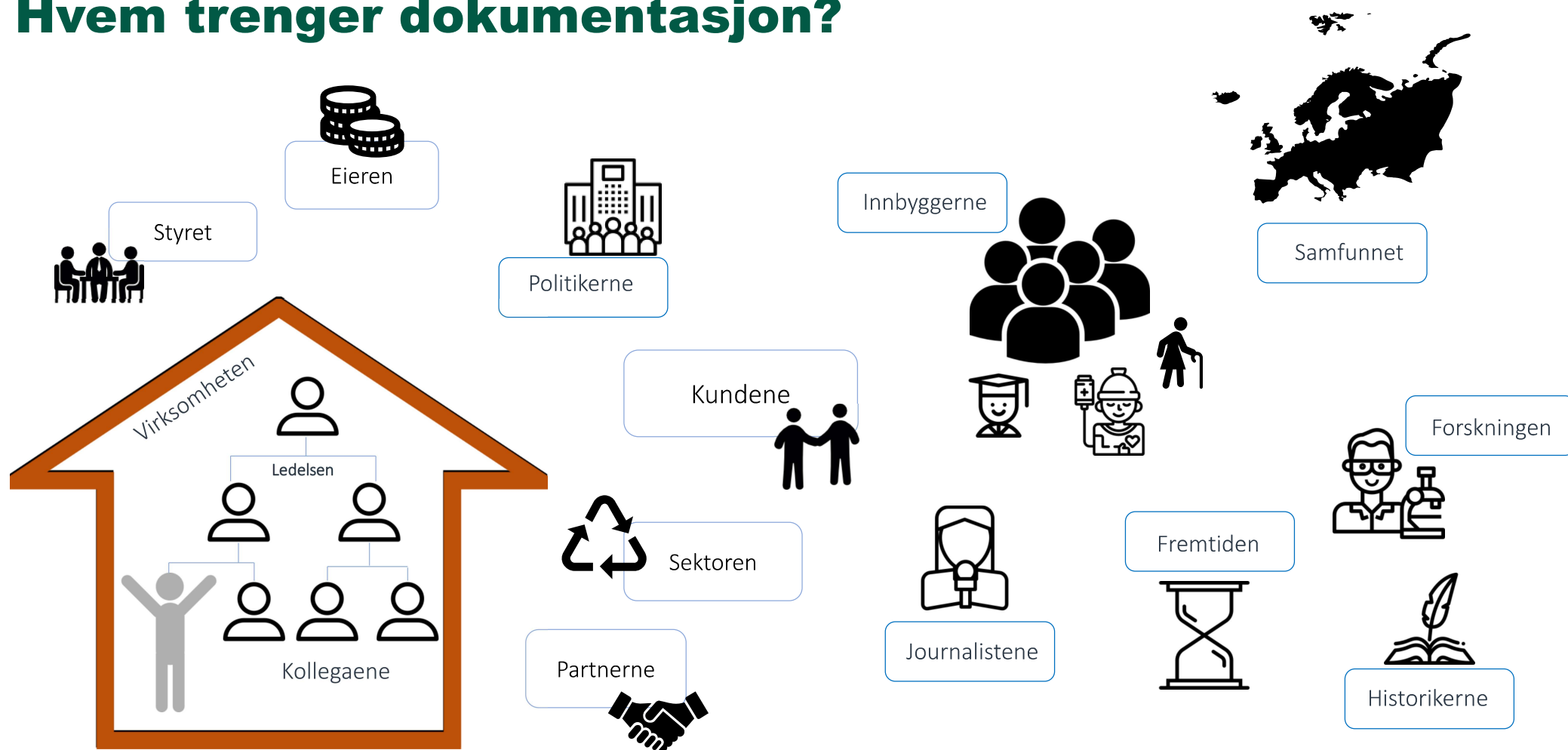


Hva er viktigst, hvordan prioriterer vi, her og nå vs fremtiden?

1. Hvem trenger dokumentasjon?
2. Oppdraget digitalisert arkivfunksjon
3. Forbedringer og innovasjon



Hvem trenger dokumentasjon?



Effektiv og dokumentert utførelse av samfunnsoppdraget

- Mål og strategisk retning

Føringer for utviklingsarbeidet

«Digitaliseringen krever gjennomgripende endringer i måten offentlig sektor utfører sine oppgaver på, og dermed også hvordan man sikrer og forvalter dokumentasjon»

Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019 - 2025 (juni 2019)

«Manglende oversikt og kontroll over dokumentasjon svekker virksomheters etterrettelighet og forvaltningens evne til å ivareta åpenhet og rettssikkerhet»

Skate – foranalyse dokumentasjonsforvaltning og arkiv (2017)

Det er viktig å se dokumentasjonsforvaltning som en integrert del av informasjonsforvaltning

Deling av data
Konseptvalgutredning (Difi-rapport 2018:7)

«Informasjonen brukes og gjenbrukes kontinuerlig, og premissene for langtidsbevaringen legges allerede når systemer anskaffes og arbeidsprosesser defineres.»

Forslag til ny lov om samfunnsdokumentasjon og arkiver (NOU 2019:9)

Samfunnsendringer



- Økt informasjonsvolum og endringstakt
- Mer for mindre

Myndighetspålegg



- Fremveksten av rettighetssamfunnet og økte krav til dokumentasjon
- Fra arkiv til dokumentasjon er hovedføring i nytt lovforslag (NOU 2019:9)
- Fornye, forenkle og forbedre

Teknologisk utvikling



- Endrede kommunikasjons- og samhandlingsmønstre
- Nye forventninger fra brukere
- Nye muligheter

Omverdensanalyse

Strategisk retning:

Dokumentasjon er integrert i alle virksomhetsprosesser og skjer automatisk

Dokumentasjon er en ressurs for hele virksomheten

Økt samordning og standardisering av felles virksomhetsprosesser

Suksessfaktorer:

Kontroll på at prosesser, beslutninger og kommunikasjon dokumenteres

Dokumentasjon skjer effektivt og fortløpende

Reduserte forvaltningskostnader

Dokumentasjon er autentisk, lett tilgjengelig og kan effektivt deles

Samfunnsmål

Bedre kvalitet

Mer effektivitet

Bedre ressursbruk

Sist oppdatert: 09.10.2019

Digitalisert arkivfunksjon

1

God og stabil drift / Utvikling av driften

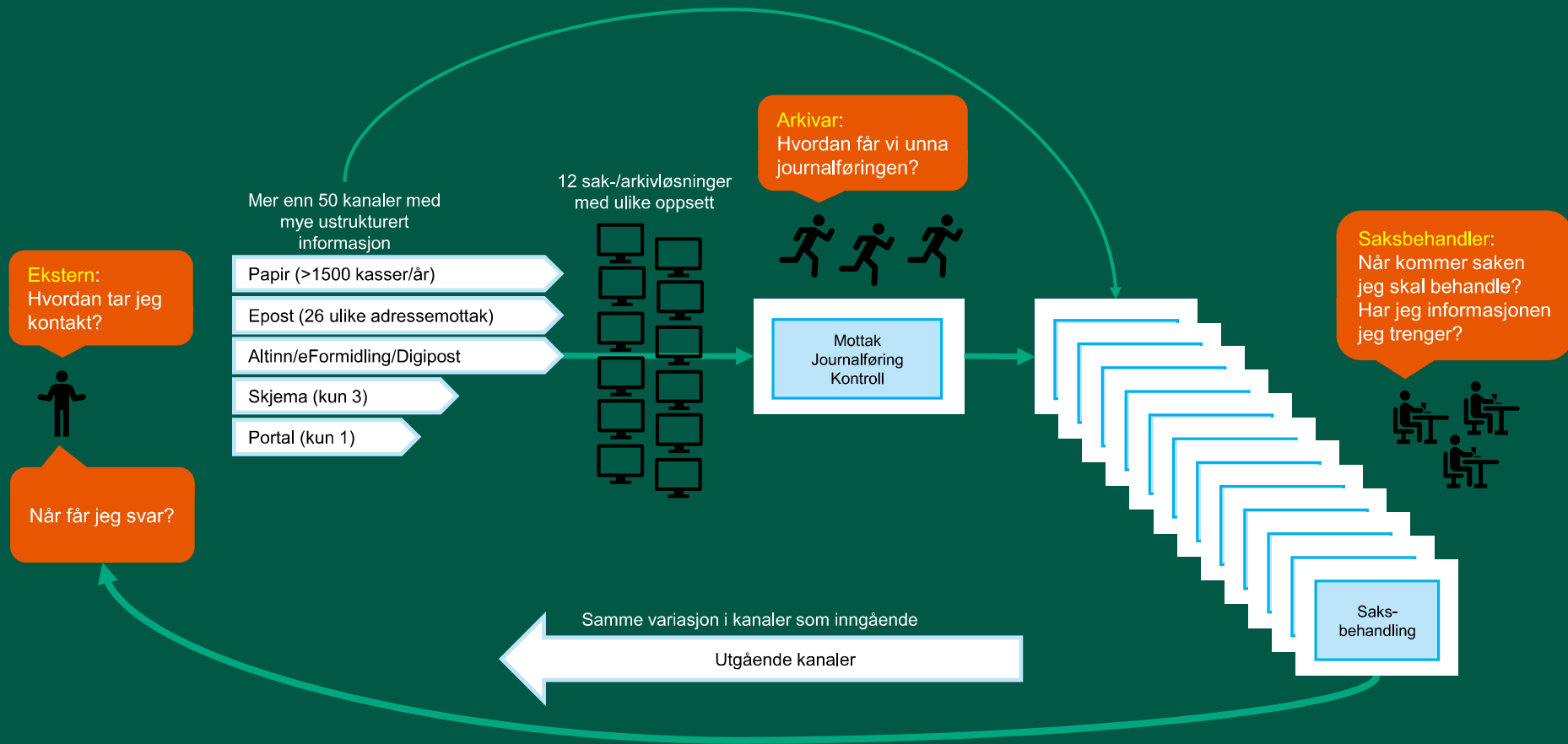
Eksempeltiltak: Standardisering, automatiseringsanalyse og automatisering av kommunikasjonskanaler

2

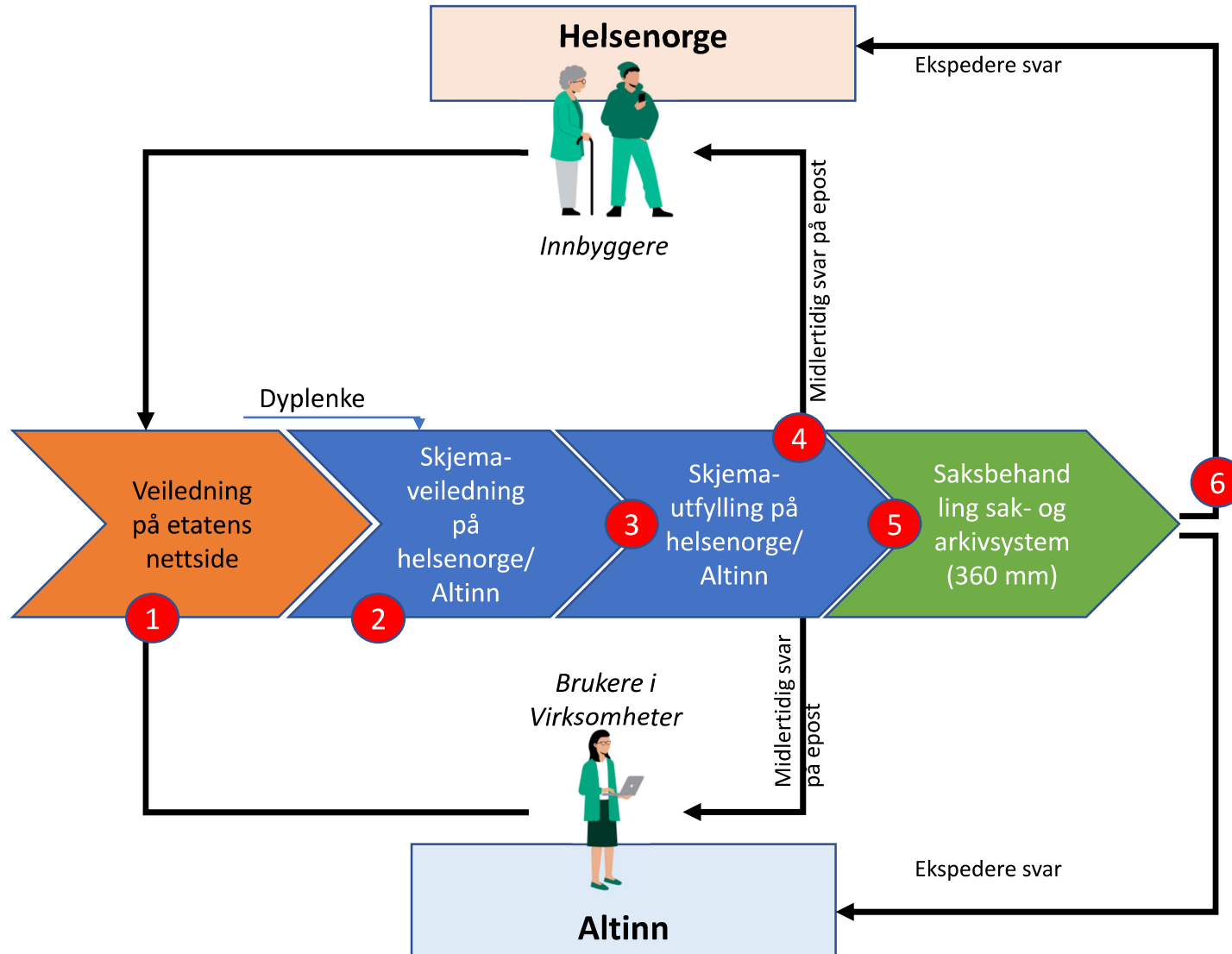
Transformasjon mot innebygget dokumentasjon

Eksempeltiltak: Regulatorisk sandkasse og informasjonsstyring i M365

Tids- og ressurskrevende med lite samordning av kanaler og løsninger



Digitalisert arkivfunksjon - Automatisering av kommunikasjonskanaler



Nr	Beskrivelse
1	Veiledning på etatens egen nettside. Målsetning er å rute bruker til steder hvor en kan få svar, uten å henvende seg
2	Veiledning i helsenorge/Altinn. Målsetning er å rute bruker til steder hvor en kan få svar, uten å henvende seg
3	Autentisering vha ID-porten/BankID for å fylle ut skjema
4	Midlertidig svar til avsender, hvor enkelt informasjon gis (autotekst). Har kan f.eks saksnummer, svartid stå
5	Integrasjon fra skjema til sak- og arkivsystem (SIF eller eServices connect)
6	Ekspedering av svar fra saksbehandling via eFormidling. Inntil videre kan ekspedering til epost være relevant, inntil eFormidling er etablert

Digitalisert arkivfunksjon

1

God og stabil drift / Utvikling av driften

Eksempeltiltak: Standardisering, automatiseringsanalyse og automatisering av kommunikasjonskanaler

2

Transformasjon mot innebygget dokumentasjon

Eksempeltiltak: Regulatorisk sandkasse og informasjonsstyring i M365

Regulatorisk sandkasse – utforske mulighetsrommet



Konklusjon fra sandkassen:

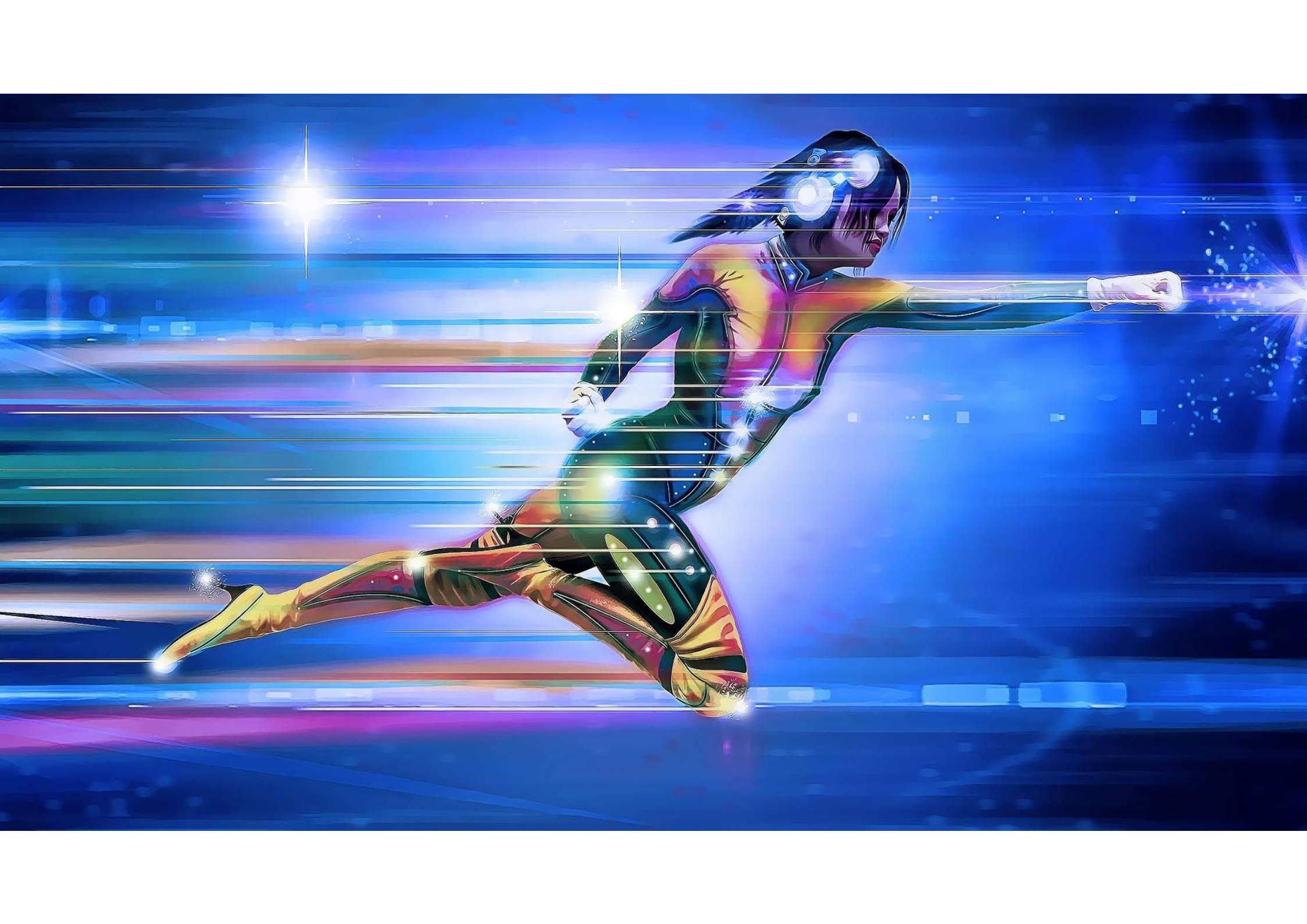
Pega kan oppfylle lovkrav og kan danne presedens for andre saksbehandlingsverktøy!

Konklusjon?



Samfunnsmålene i konsernmodellen

- Effektivisering og redusert ressursbruk
- Tilrettelegging for større og mer robuste kompetansemiljøer
- Kvalitets- og kompetanseheving i administrative tjenesteledd





Er det spørsmål eller kommentarer?
Kan gjerne ta dem i ettertid også: vilde.ronge@nhn.no